# 招标项目服务、商务及其他要求

## 项目概况

为贯彻落实成都市发改委《关于印发<贯彻落实四川省“互联网+”招标采购行动方案（2017-2019年）工作方案>的通知》（成发改招投标函〔2017〕296号）和《四川省公共资源交易管理委员会办公室关于印发<四川省公共资源交易异地远程评标工作规程>（试行）和<四川省公共资源交易异地评标技术规范>（试行）的通知》（川公管办发〔2018〕4号）相关工作要求，全面实现工程建设项目全流程在线交易，加快推进工程建设项目智慧交易，扎实落实市委市政府关于“国际化营商环境建设年”的相关工作部署安排，根据各相关行业主管部门的需求，2019年，成都市公共资源交易服务中心建成了工程建设电子辅助评标系统和远程异地评标会商系统、远程异地评标协调系统，实现公共资源交易从有形市场到无形市场的转变。系统自正式运行以来，在成都市公共资源交易服务中心和相关运维团队的密切配合下，为中心业务工作开展和系统平稳运行打下了坚实的基础。为保障系统继续平稳、安全、高效运行，需采购系统运维服务。

## 运维目标

本次运维服务主要是保障成都市公共资源工程建设电子辅助评标系统稳定、安全、不间断运行，保障所运维的应用软件系统配套的中间件正常稳定运行，保障信息及敏感数据的安全，根据成都市住房和城乡建设局、成都市交通运输局、成都市规划和自然资源局、成都市农业农村局、成都市水务局、成都市经济和信息化局六大行业主管部门的规定及采购人工作实际，对系统进行相应调优及升级，同时提供现场技术咨询及对用户的培训。

## 服务内容及要求

### ★运维服务范围

本次运维服务主要是面向采购人于2019年建成的成都市公共资源电子交易云平台工程建设电子辅助评标系统的应用系统调整、应用系统运维（系统运行保障、数据运维、运行管理和第三方软件运维）服务，运维清单见下表。

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 应用系统类 | 成都市工程建设项目招标投标系统（2017版）—招标文件备案工具 | 根据行业规则的变化及用户需求对系统进行相应调整及优化 |
| CA认证功能的应用维护 |
| 招标文件编制系统（2017版） | 根据行业规则的变化及用户需求对系统进行相应调整及优化 |
| CA认证功能的应用维护 |
| 成都市（含市中心及分中心）全行业全专业工程建设项目招标文件编制系统应用维护 |
| 投标文件编制系统（2017版） | 根据行业规则的变化及用户需求对系统进行相应调整及优化 |
| CA认证功能的应用维护 |
| 成都市（含市中心及分中心）全行业全专业工程建设项目投标文件编制系统应用维护 |
| 电子辅助开标系统 | Web服务运行状态监控 |
| CA认证功能的应用维护 |
| 根据行业规则的变化及用户需求对系统进行相应调整及优化 |
| 成都市（含市中心及分中心）全行业全专业工程建设项目电子辅助开标系统（2017版）应用维护 |
| 电子辅助评标系统 | Web服务运行状态监控 |
| 根据行业规则的变化及用户需求对系统进行相应调整及优化 |
| 成都市（含市中心及分中心）全行业全专业工程建设项目电子辅助评标系统的维护 |
| CA认证功能的应用维护 |
| 远程异地评标会商系统及远程异地评标协调系统 | 评标音频维护 |
| 评标视频维护 |
| 评标主机客户端维护 |
| 评标专家客户端维护 |
| 评标室监控摄像头维护 |
| 监控调度系统维护 |
| 监控录制系统维护 |
| 数据实时复制与接口类 | 与成都市住房和城乡建设局信息系统接口的应用维护 | |
| 与成都市公共资源交易服务中心云平台接口的应用维护 | |
| 与四川CA接口的应用维护 | |
| 与天威CA接口的应用维护 | |
| 与CFCA接口的应用维护 | |
| 与成都市建设工程造价管理站接口的应用维护 | |
| 与开评标系统内部接口的应用维护 | |
| 配合市灾备中心备份的数据进行验证、检查 | |
| 应用软件系统运行系统软件 | Nginx的维护 | |
| IIS的维护 | |
| Tomcat的维护 | |
| 配合服务器操作系统维护 | |
| 配合数据库软件维护 | |
| 系统监控类 | 配合安全厂商和云中心对服务器的异常情况进行处理 | |
| 异常数据监测 | |

**（说明：投标人应按招标文件3.3.4承诺函的格式及要求提供承诺函。）**

### ★应用系统运维内容及要求

保障现有招标文件备案工具、招标文件编制工具、投标文件编制工具、电子辅助开标系统（包括不见面开标系统）、电子辅助评标系统、远程异地评标会商系统、远程异地评标协调系统7\*24小时正常运行。

**一、系统运行保障**

（一）状态监控

（1）日志监控

通过操作系统日志、中间件日志以及应用系统日志分析和发现和应用系统相关的异常情况，并及时上报。

（2）登录监控

通过系统管理的登陆数据对应用系统用户登陆进行监控，并及时上报异常情况。

（3）业务量监控

通过应用服务使用日志监控服务使用情况，对异常情况进行上报。

（4）接口监控

包括对已实现对接的成都市住房和城乡建设局、成都市建设工程造价管理站系统、成都市公共资源电子交易云平台、成都市公共资源交易服务中心大数据分析系统、与四川CA、天威CA、CFCA接口及工程建设电子辅助开评标系统内部接口的运行使用、运行异常进行监控。并对出现的漏洞进行修复管理，对运行故障进行处理记录。并每周定期巡检。

（二）日常维护

（1）工程建设项目开评标保障

对成都市所有工程建设电子标项目开评标情况进行跟踪保障，出现系统异常或者专家、工作人员需要时提供技术保障。

（2）bug修复

对应用系统日常使用出现的bug进行及时的修正和完善，保障系统的正常运行。

（三）应急服务维护

应急服务维护主要针对发生系统故障，系统遭到恶意攻击、中毒突发事件后，提供软件系统的灾难恢复和应急服务，根据关键业务时间、关键事件紧急情况，提供人员进行技术支持，并派出专业人员保证业务过渡、系统平稳运行；当系统出现系统整体性能急速下降，严重影响系统的正常运行，导致部分或全部系统不能正常办理时，帮助用户在最短时间内，将系统恢复至正常状态。

（四）定期巡检

定期巡检包括对系统所有服务的运行状态、系统对外接口、服务器基础资源运行情况进行检查，定期巡检频次为每周一次。巡检完成后，出具书面巡检记录；巡检过程中发现的问题须及时处理，并记入巡检记录里。

（五）故障分析服务

若系统出现问题或故障，运维支撑服务团队应进行故障处理或软件更新，并提供应用系统故障分析服务，每一次故障排除或常规检查都需做详细的记录，对故障做出详细原因分析，及时给出适当建议，并将问题分析汇总，细化各类问题所占的比例，提交采购人存档。

（六）咨询服务

需提供昼夜不间断的技术支持服务，包括邮件、电话、QQ、远程维护、现场服务方式。对使用本系统相关的各行政主管部门、各类市场主体提供7×24小时电话咨询服务，指导用户正确使用本系统。

**二、数据运维服务**

（一）数据查询、修改

数据查询、修改的范围包括以下内容：处理因相关系统问题导致的异常数据；处理业务异常数据；处理因操作错误引起的异常数据；根据业务需求进行数据查询统计；

在数据维护的过程中，为保护数据的安全性，在数据维护过程中使用专用的数据维护工具进行维护，避免直接开库对数据进行操作。

（二）数据库性能优化

成都市公共资源电子交易云平台工程建设电子辅助评标系统使用的数据库为Mysql和SQL Server，需采用多种数据库优化措施，使数据库处于最优性能下工作。数据库性能优化主要包括：数据库存储过程优化、数据定时程序执行策略调整、其他数据对象和参数的调优。

涉及到数据库性能的优化调整，如配置参数的调整、表结构的变化对整个应用系统的影响较大，调整前要考虑周全，慎重进行，并记录调整过程。

（三）数据备份服务

配合市政务灾备中心进行数据灾备及灾备演练，出现数据丢失时，配合进行数据恢复。

（四）数据接口维护

对市建委信息系统、市公共资源电子交易云平台系统、各家CA公司接口、市造价站接口及开评标系统内部接口的维护，保障所有接口正常运行，进行日常监控、故障处理、因业务规则变化进行相应调整。

**三、运行管理**

（一）服务运行分析

将数据分析技术与运维管理相结合，对运维服务过程中产生的大量数据进行规律性、总结性分析，为用户提供更加精确且符合业务的运维报告，为提升运维工作提供多角度的评估依据。

（二）发展规划

根据现代信息技术发展现状，结合国家、地方政府和采购人对于信息化的实际需求，协助提出包括业务经办、电子交易领域基于最前沿技术的合理化建议和信息化建设规划，为采购人业务管理与服务的信息化应用提供规划设计服务，配合编制相应的应用系统规划方案，指导应用系统的开发建设。

（三）协助汇报材料编制工作

协助采购人做好电子辅助评标系统情况介绍、工作报告综合性材料。

（四）运维报告

针对系统维护工作，每月出具书面盖章的《运维月报》，每年出具书面盖章的《年度运维报告》，报告要体现出日常维护记录，巡检记录，应急异常处理记录、系统运行状况及相关建议信息，从需求处理情况、咨询情况、异常处理情况全方位和多角度地呈现系统运维工作和系统运行状况，为运维工作的针对性改善和效能提升提供客观基础。

（五）培训服务

在平台运行和日常使用过程中，不断有新增用户和新增功能，所以日常的培训工作需要贯穿平台运维服务过程的始终。

1.培训目标

培训应面对不同层面的系统用户，保证用户能独立地管理、维护和配置系统，以便整个系统能够正常、安全地运行，并保证最终用户能够高效率低成本地完成工作。

2.培训计划

负责对用户进行全面的培训，使用户达到能独立进行管理、维护和故障处理工作，以便用户所使用的软件产品能够正常、安全地运行。主要包括：每年提供不少于2次的集中培训服务；按需对应用软件操作人员集中进行免费培训，并提交掌握系统操作所需要的培训资料。但根据实际项目进展需求，不排除适当需要增加培训人数的可能。

3.培训对象

系统培训首先是针对用户培训，包括普通业务操作人员及招标人（代理机构）、投标人、评标专家的培训，重点介绍系统的操作、注意事项和常见问题。操作人员通过培训后，进一步熟悉系统操作，后续能自行熟练掌握系统的操作方法。然后是针对系统管理员和维护人员进行培训，重点介绍系统维护和管理相关的内容。

4.培训内容

将培训对象分为重点培训对象和一般培训对象。根据培训对象不同，将设置不同培训课程。有重点、分层次的进行培训。

对于技术维护人员和系统管理员，需重点讲解系统维护、系统配置、数据字典、日志、异常监控内容；对于不同操作员，需重点介绍系统操作、注意事项、常见问题内容。

5.培训方式

为确保运维服务期间项目培训工作顺利开展，应在培训服务过程中采用多种培训方式，根据各类培训对象的特点，满足各类培训对象的培训要求。

现场集中培训：针对全体对象进行现场集中培训。培训内容主要是与本项目系统相关的安装、部署、管理、操作流程、运行维护相关知识培训。

专题培训：针对用户在使用过程中遇到的日常问题和共性问题，应举办专门的培训。通过反复的专题培训，确保用户真正熟悉相关技术和系统运维知识。

6.培训师资及教材

为本项目培训提供的人员，需由项目实施中经验丰富的系统维护或开发人员组成，培训教材包括不限于操作流程视频录像文件、操作手册、使用指南，确保各类用户能够顺畅操作，为用户学习提供便利。

**四、第三方软件运维**

（一）第三方软件运维对象

保障成都市公共资源交易服务中心使用的第三方软件（包括：Nginx、IIS、Tomcat）正常运行，并配合进行服务器操作系统方面的维护。

（二）第三方软件运维内容及要求

1、状态监控

每周定期巡检Nginx、IIS、Tomcat运行状态，并对其日志文件进行检查。

2、异常维护

相关系统软件在工作时间中如发生运行异常，按照应急流程进行处理：

1）运维服务提供方项目组及时安排人员进行问题排查、处理同时上报采购人；

2）处理人员如发现问题无法在30分钟处理完成，及时通知运维服务提供方项目经理，项目经理上报采购人，采购人通知业务部门，业务部门可进行线下业务操作或暂定业务操作；

3）处理人员若能在30分钟处理完成，及时通知运维支撑服务团队项目经理，项目经理上报采购人；

如果是偶然发生的异常错误，运维支撑服务团队在解决问题后要分析异常发生原因以及防范措施，并将解决办法上报采购人，在采购人审核通过后修复错误并实时监控。

如果是经常发生的异常错误，运维人员无法解决问题时，运维支撑服务团队项目经理应及时向其主管领导上报，由主管领导组织技术专家进行问题会诊，提出问题解决办法，并将解决办法上报采购人，在采购人审核通过后修复错误并实时监控。

3、配合服务器操作系统维护

成都市工程建设项目电子辅助评标系统使用硬件资源（音视频设备除外）全是成都市政务云平台的云计算资源，关于机房的服务器物理设备维护、服务器网络、服务器硬件安全环境由成都市政务云平台负责。运维服务提供方根据采购人工作需要，配合进行服务器运行的状态监控及异常维护，以及对服务器资源使用情况进行监控。

**（说明：投标人应按招标文件3.3.4承诺函的格式及要求提供承诺函。）**

### ★应用系统调整内容及要求

**一、应用系统调整内容**

根据行业规则调整或采购人工作需要进行系统相应调整和升级，包括但不限于以下内容：

| **序号** | **子系统** | **行业** | **专业** | **需求内容** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | 评标系统 | 房建 | 施工 | 评标系统显示特征码，显示内容为网卡MAC地址和CJZ锁号，并将特征码通过接口传输给市发改行政监督平台。 |
| 2 | 清标系统优化：提高系统清标效率，缩短清标时间，根据相关主管部门和业务部门的要求对清标报表进行梳理，隐藏数据量大、实际价值不大的清标报告，删除部分没有意义的清标报告，清单评审中综合单价评审和不平衡报价评审中根据招标文件和相关法律法规的要求自动计算筛选出需要评审的数据，根据每一个投标人依次以项目、单项、单位三级显示方便评委评审，提升用户体验度。 |
| 3 | 按照新版四川省建设工程工程量清单计价定额进行招投标范本、清标内容、清标条件、评审项、评审内容相关调整，如相关税收法律法规的调整，建筑安装工程费构成比例、原有附加税在企业管理费的调整，机械费用内容需重新划分，项目设置进行重新修改完善，增加新技术新工艺，部分专业内容进行重新归册分类，规费根据企业类别计取对应费率。 |
| 4 | 交通 | 勘察、设计 | 1、根据行业要求，升级交通行业的勘察设计双信封评标系统和远程异地评标会商系统； 2、评标系统在原有系统的基础上增加竞争性评审，以保证第二信封开标后投标人不满足三家的情况下进行评审； 3、根据开标系统中第二信封开标时计算出的评标基准价和招标文件中规定的报价分计算公式自动计算出报价分，为评委确定报价得分提供依据； |
| 5 | 全行业 | 施工、监理、勘察、设计 | 评标报告调整与专家签到优化： 1、评标报告添加封面，封面中设置签章界面，能容纳11名专家进行电子签章，并对签章进行验证保障每一位专家签章后评标程序才能结束，如签章专家数量与评标专家数量不一致时系统应提示专家； 2、评委个人评标报告做签章验证，验证方式与汇总报告一致； 3、评委个人报告包含所有评审项的个人评审结果和打分结果，个人报告与评标报告一起在报告中展示并推送至招标人； 4、监理评标报告顺序调整，评标结果公示表放第一页、评标报告放第二页、评委签到表放第三页； 5、结果公示表与评标报告中的废标原因，公司与公司之前需要换行，评委与评委之间也需要换行； 6、专家签到做保存按钮，并提示保存结果，如果保存失败专家可继续保存； 7、专家签到做验证，验证方式与串通投标行为认定表一致，所有评委完成签到才能结束评标，并在评标结束时提示专家。 |
| 6 | 施工、监理、勘察、设计 | 在线发送质疑函： 1、开标系统在到会人员录入页面的联系电话做验证，只允许输入手机号，未录入不允许结束开标； 2、开标系统到会人员录入页面，自主招标的项目，招标代理信息可不填，委托招标的项目招标代理信息必填； 4、开标过程中将招标代理/招标人录入的联系电话推送至云平台； 5、评标过程中，能给招标人或招标代理发送质疑函功能，根据项目情况，自主招标项目给“招标人”发送质疑函，委托招标的项目给“招标人或招标代理”发送质疑函，招标人或招标代理可以在云平台登录查看质疑函并进行回复，因此需与云平台进行对接。 6、发送质疑函选择时，自主招标的项目，只可选择给“招标人”发送质疑函，委托招标时，可选择招标人或招标代理 |
| 7 | 围串标分析：评委认为该项目中存在围串标行为时，在围串标分析中选择“有”，由组长选择围串标企业、填写围串标分析结论，在评标报告中出具围串标分析表，分析表关联围串标分析结论；评委认为没有围串标行为的直接在围串标分析中选择“无”，评标报告中围串标分析表中显示为无。 |
| 8 | 项目复议，招标人可在云平台选择复议是否带历史评标数据 1、若招标人在云平台选择带历史评标数据复议，则复议项目保留上一次评标的所有数据及专家。 2、若招标人在云平台选择不带历史评标数据复议，则复议项目不保留上一次评标的所有数据及专家。 |
| 9 | 评标报告专家签章： 1、评标委员会可在评标系统对评标报告进行在线签章； 2、评标系统可验证CA签章，必须是所有评标专家每人至少签一个章评标流程才可结束评标； 3、评标报告如果需要重新生成报告，由评委组长发起重新生成报告，需所有评标委员会成员投票通过才可重新生成评标报告，若有1人不通过，评标报告不可重新生成。 |
| 10 | 为交易中心评标区工作人员提供开标结果、开标记录表、评标结果、评标报告、投标文件的推送功能，将开标结果、评标结果推送至云平台，将评标报告、投标文件及时推送给招标人；提供评审进度查看、评标专家信息录入功能，方便交易中心评标区工作人员查询评审进度，录入评标专家信息供评标专家登录评标系统。 |
| 11 | 开标系统 | 交通 | 施工、监理、勘察、设计 | 根据成都市交委的要求对交通不见面开标系统进行改造需要考虑双信封开标，在第一信封开标设置评标价的基准价计算参数的抽取，计算评标基准价；开标过程中投标人有权提出异议，招标人在线对异议进行回复，系统进行记录方便后期追溯，监督人通过监督人账号对开标全程进行监督，能随时查看开标进度和异议答复处理情况； |
| 12 | 水务、经信、农业、国土 | 施工、监理、勘察、设计 | 根据成都市水务、经信、农业、国土各主管部门的要求对不见面开标系统进行改造；开标预览表中显示投标人、保证金缴纳情况、保证金对比情况、信用分、投标文件上传情况、信用双表情况、备注录入框，开标系统支持电子保函在线查看核对，解密时如果没有全部解密招标人和投标人以及监督无法查看投标人报价到解密结束或解密时间结束后招标人确定后其他角色开标过程中投标人有权提出异议，招标人在线对异议进行回复，系统进行记录方便后期追溯，监督人通过监督人账号对开标全程进行监督，能随时查看开标进度和异议答复处理情况； |
| 13 | 全行业 | 施工、监理、勘察、设计 | 保证金判断规则修改新规则： 1、“保证金一致时显示一致，不一致时显示\*” 2、“保函一致或不一致都显示：请招标人核查，评审委员会评审” |
| 14 | 开标系统、评标系统、招标工具 投标工具 | 交通 | 施工、监理、勘察、设计 | 对交通已经固化的范本进行修改，招标文件制作工具和投标文件制作工具中对应范本中已经数据化的内容进行修改，开标系统中在第二信封开标设置评标价的基准价计算参数的抽取，计算评标基准价；评标系统中报价分计算由系统自动完成计算由评委确认完成报价打分；招标文件和投标文件中数据化的内容根据成都市交委所提供的招投标范本进行数据固化，招标人只要在招投标工具中选择对应范本后直接设置对应数据化参数即可编制出招标文件；投标人在导入对应的招标文件系统自动识别招标文件自动匹配对应的投标文件范本，投标人只需要设置自己对应参数和上传自己对应资质即可自动生成合理合规的投标文件；评标系统根据招标文件的要求自动匹配招标文件中设置的评标办法和评审步骤。 |
| 15 | 房建 | 施工 | 四川省建设工程造价电子数据标准修订后，电子辅助评标系统数据接口内容需要重新定义对接，对接方包括：建委的招标文件备案系统、云平台的建设工程交易系统、招标文件编制系统、投标文件编制工具、CJZ编制的计价软件开发商（宏业、鹏业、青山、广联达、新点）多系统对接联调 |
| 16 | 招标文件编制工具 | 水务、经信、农业、国土 | 勘察、设计 | 招标文件编制工具，评审参数设置中除了相关法律法规要求的评审步骤外还可由招标人自主设计评审步骤、评审内容及评审依据，设置对应的评审办法，所设置的评审步骤、评审内容及评审依据必须固化在招标文件中，固化数据与开标系统、评标系统及投标工具进行对接；基本信息设置中根据范本不同可设置多种报价形式，报价可满足文字描述，公示描述等内容；招标文件工具中可上传doc、docx、PDF、Excel格式的附件保证招标文件的完整性； |
| 17 | 投标文件编制工具 | 水务、经信、农业、国土 | 勘察、设计 | 投标文件编制工具中自动对接招标文件中的固化数据，并根据固化数据匹配对应范本；显示招标文件评审参数设置中评审步骤、评审内容和评审依据设置对应的评审办法，PDF的招标文件以及对应相关附件投标人能在工具中直接查看；投标文件支持doc、docx、PDF、Excel格式的文件导入，最大支持600MB的投标文件签章及加密； |
| 18 | 招投标文件编制工具、投标文件编制工具、备案工具 | 全行业 | 施工、监理、勘察、设计 | 签章：替换招标、投标文件编制工具及备案工具的金格签章插件，兼容大文件的上传，由现在的200MB扩大到600MB。 |
| 19 | 远程异地评标协调系统 | 全行业 | 施工、监理、勘察、设计 | 交易中心工作人员功能： 1、可添加、删除远程评标室，并绑定标室设备如：场地监控、评标主机客户端、评标专家客户端，标室名称检索。 2、可添加、删除场地监控、评标主机客户端、评标专家客户端，并对现有场地监控、评标主机客户端、评标专家客户端的信息进行修改维护，标室设备检索。 |
| 20 | 行业监管部门相关功能： 1、项目信息检索，可根据项目名称、项目状态、评标状态进行检索。 2、可进入系统查看项目状态，项目状态有：今日评标项目、评标中项目、等待评标项目、完成评标项目、取消评标项目 3、项目信息查看、可查看项目名称、项目编号、标段编号、标段名称、代理代理、是否异地评标、预计开始评标时间、实际开始评标时间、实际结束评标时间、项目状态、评标状态 4、可看成项目详细信息，包含：项目名称、项目编号、所属交易中心、行业监管部门、建设单位、项目类别、交易方式、资格审查方式、行业类型、招标代理联系人、招标代理联系电话、是否异地远程评标、备注、标段信息。 5、开启异地远程评标 6、通过视频监督评标过程 |
| 21 | 综合查询统计功能： 1、可查看已评标结束项目信息，包括项目名称、项目编号、标段编码、标段名称、实际评标时间、评标记录状态、会议编号。 2、可根据项目编号或项目名称或评标日期检索评标视频。 3、调阅录像，调阅前需登记档案调阅人信息：调阅人、调阅单位、调阅原因，均为必填项。 4、可查看或下载录像，显示录像名称、录像保存路径。 5、可查看远程异地评标视频调取记录，显示调阅时间、项目名称、项目编号、调阅人、调阅类型（查看、下载）、调阅原因。 6、可根据调阅时间、项目名称、项目编号、调阅人检索调阅记录。 |
| 22 | 远程异地评标会商系统 | 全行业 | 全专业 | 专家评标过程中，在音视频沟通的基础上，增加文字沟通方式。 |
| 23 | 招标文件制作工具、投标文件制作工具、评标系统 | 房建 | 设计+施工、设计+施工+采购 | 根据各主管部门提出的招标文件标准模板对招标文件制作工具、投标文件编制工具及电子辅助评标系统进行相应调整。 |
| 24 | 交通 | 采购、设计+施工 |
| 25 | 经信 | 监理、勘察、设计、勘察+设计、采购、设计+施工 |
| 26 | 农业 | 施工、监理、勘察+设计 |
| 27 | 国土 | 施工、监理、勘察、设计、勘察+设计 |

二、应用系统调整要求

（一）需求响应

运维服务提供方收到采购人需求后，1个工作日内进行响应，与采购人沟通明确需求后3个工作日完成工作量评估。

（二）功能开发

工作量评估完成后，采购人根据需求轻重缓急进行开发工作排期，运维服务提供方应根据确定的需求进行开发，若有不明确地方应及时与采购人沟通明确，保障在规定时间内按要求完成开发工作。

（三）测试

运维服务提供方应编写测试计划，按照测试计划进行系统功能、性能方面测试，待测试通过后才能上线运行。

**（说明：投标人应按招标文件3.3.4承诺函的格式及要求提供承诺函。）**

### 服务方式

运维服务提供方为本项目配备运维支撑服务团队，并配置运维项目经理，项目经理除指导运维工作外，还需对新增及变更需求进行详细需求分析、评估和系统设计，对系统整体把握，保障新增及调整功能效率高、用户体验好、升级维护便捷。

**一、现场服务**

**★在系统运维服务期内投标人应安排驻场人员3人到采购人工作地点提供驻场运维服务。现场驻守期间，需对突发故障进行现场维护，初步诊断故障范围，确定故障等级，现场能进行快速处理恢复故障的则进入解决问题流程，若无法现场解决问题，则请求远程支援。一般故障在30分钟内完成。驻场人员不满足采购人工作要求的，采购人有权要求进行更换。（说明：投标人应按招标文件3.3.4承诺函的格式及要求提供承诺函。）**

**二、远程协助服务**

远程协助服务包括两种情况：一是当系统突发故障且现场驻守人员不能进行处理之时，远程技术支持成员通过远程协助工具进行远程协助服务；二是现场驻场服务人员，通过远程协助工具对系统外部使用人员进行远程协助，解决系统使用过程中的相关问题。远程协助需在10分钟内响应。

**三、热线支持**

热线支持是指通过运维服务提供方服务电话、QQ、邮件等方式与维护服务技术人员联系，并获得提供技术问题解答的过程。运维服务提供方应建立完善的服务请求处理流程，以保证为用户提供迅速高效的服务支持。

通过服务热线，可接受用户服务请求，为用户提供常见故障诊断指导、应用系统操作指导、技术咨询等多方面的服务内容；并通过服务热线接受用户的投诉和建议。

在5\*8小时工作时间内设置有专人职守的热线电话，实时接听内、外部的服务请求，并及时处理。

在非工作时间设置有专人7\*24小时接听的移动电话热线，用于解决交易中心内部或市场主体的突发问题等。

### 应急响应要求

应急处置应包括但不限于成都市电子交易云平台工程建设电子辅助评标系统在运行过程中出现的突发事件应急处置、系统应急处置、接口模块应急处置、区县系统应急处置，并制定应急响应方案。

当出现的系统故障，驻场人员应在10分钟内响应，以最快的时间恢复系统的正常运行，并及时提交问题处理报告，说明问题种类、问题原因、问题解决中使用的方法等情况。

能由驻场人员解决的一般故障需在30分钟内解决，由相关技术人员远程解决的或需协同其他单位、公司处理的较复杂故障需在60分钟内解决，由相关技术人员远程解决的或需协同其他单位、公司处理的复杂故障需在120分钟内解决。

### 工作交接

人员配置应合理，最大限度降低人员变动对运维工作带来的影响，并建立运维工作交接制度，规范交接流程，保证交接效果。

### 考勤管理

驻场人员工作时间以采购人的工作时间为准，保障每日工程建设项目评审完成。采购人不定时抽查驻场人员的在岗情况。

### 运维办公室管理

为创造一个舒适、整洁的工作环境，树立整个维护团队的良好形象，需制定运维小组办公室管理制度。

1)工作时间内不应无故离岗、串岗，不得闲聊、大声喧哗，确保办公环境的安静有序。

2)在办公室不乱丢、乱扔各种垃圾，下班后座椅归位。

3)职员应在每天的工作时间开始前和工作时间结束后做好个人工作区内的卫生保洁工作，保持物品整齐，桌面清洁。个人的文件、资料需摆放整齐，与工作无关的物品不得摆放在办公桌上，保证桌面整洁、干净。

4)发现办公设备（包括通讯、照明、办公座椅等）损坏或发生故障时，应立即向市交易中心办公室报修，以便及时解决问题。

5）遵守执行市交易中心关于办公室管理的相关制度。

## 商务要求

### 服务地点

成都市公共资源交易服务中心。

### ★服务期限

**2021年12月1日起，服务期限为一年。（说明：投标人应按招标文件3.3.4承诺函的格式及要求提供承诺函。）**

### ★考核标准及办法

运维服务提供方在合同签订后每月针对系统运维工作出具书面运维报告，服务期满出具年度运维报告，均作为合同到期时的考核依据。

合同签订后半年和合同到期前，由成都市公共资源交易服务中心各业务部门和分中心对运维服务提供商半年和全年的运维服务进行考核打分，考核分为业务部门和分中心考核打分加信息技术部考核打分，分别占60分和40分，满分为100分。合同到期时，两次考核平均分得分大于等于90分，支付应付合同款；考核平均分得分80分（含80分）到90分（不含90分）的，扣除合同价款5%后支付应付合同款；考核平均分得分70分（含70分）到80分（不含80分）的，扣除合同价款10%后支付应付合同款；考核平均分得分小于70分（不含70分）时，扣除合同价款20%后支付应付合同款。如两次考核平均分小于60分时，视为年度考核不合格，不支付剩余合同款。

（一）业务部门和分中心运维服务考核评分标准

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **考核项目及分值** | **考核标准** | **考核得分** | **扣分原因**  **（可附件）** |
| 运维服务响应速度  （10分） | 1、响应速度在10分钟内得10分  2、响应速度在10分钟到20分钟每次扣0.1分  3、响应速度在20分钟到30分钟每次扣0.2分  4、响应速度在30分钟以上每次扣0.3分 |  |  |
| 运维服务态度  （10分） | 1、运维服务态度好得10分  2、运维服务态度一般每次扣0.2分  3、运维服务态度差每次扣0.4分 |  |  |
| 异常和需求处理完成质量和全面性  （10分） | 1、完成异常和需求处理、没有连带出现其他问题得10分  2、完成异常和需求处理、但有连带出现其他问题每次扣0.2分  3、没有完成异常和需求处理、且有连带出现其他问题每次扣0.4分 |  |  |
| 运维服务沟通能力  （10分） | 1、服务沟通能力好得10分  2、服务沟通能力较好得8-9分  3、服务沟通能力一般得0-7分 |  |  |
| 运维服务完成时间  （10分） | 1、简单运维服务（咨询，无需协同其他单位、公司处理的一般故障等）在30分钟内完成得4分，超过30分钟每次扣0.2分  2、较复杂运维服务（需协同其他单位、公司处理的较复杂故障）在60分钟内完成得3分，超过60分钟每次扣0.2分  3、复杂运维服务（需协同其他单位、公司处理的复杂故障）在120分钟内完成得3分，超过120分钟每次扣0.2分  （非运维原因导致处理时间过长不计入考核） |  |  |
| 业务熟悉程度  （10分） | 1、非常熟悉业务得10分  2、熟悉业务得8-9分  3、不熟悉业务得0-7分 |  |  |
| 合计 |  | |  |

（二）信息技术部运维服务考核评分标准

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **考核项目及分值** | **考核标准** | **考核得分** | **扣分原因**  **（可附件）** |
| 每周服务器巡检情况  （10分） | 1、每周完成巡检，巡检记录完整、详实10分  2、每少巡检一次扣0.5分  3、按照要求进行巡检，但巡检报告未按要求提交，每次扣0.2分  4、巡检记录不完整，每次扣0.2分 |  |  |
| 驻场办公室整洁情况  （5分） | 1、驻场办公室整洁，无异味，办公环境安静有序得5分  2、抽查有无故离岗、串岗情况的，每次扣0.2分  3、抽查驻场办公室脏乱的，每次扣0.2分  4、办公设备损坏或故障不及时报修的，每次扣0.2分  5、被中心领导巡场通报整改的，每通报一次扣2分 |  |  |
| 驻场人员考勤情况  （5分） | 1、考勤记录完整，且未出现缺勤得5分  2、抽查驻场人员在岗情况，每无故缺勤一次扣0.2分  3、没有考勤记录得0分 |  |  |
| 工作交接  （5分） | 驻场人员因请假等原因不在岗，工作交接不清，一次扣0.2分 |  |  |
| 故障分析服务  （5分） | 1、每次系统故障后，进行故障分析，并将故障原因、处理方式、后期建议等做详细记录的，得5分  2、每缺少一次故障分析，扣0.5分 |  |  |
| 运维质量  （10分） | 1. 系统运行平稳，未出现因维护、升级等原因造成系统故障得10分 2. 因系统问题或解答咨询不正确、不及时等造成采购人收到用户关于电子辅助开评标系统方面投诉的，每次扣1分 3. 因维护、升级、测试不全面等原因造成系统故障的每次扣0.2分 4. 需求响应、需求工作量评估及功能开发未按规定时间完成的，每次扣0.2分 |  |  |
| 合计 |  | |  |

**（说明：投标人应按招标文件3.3.4承诺函的格式及要求提供承诺函。）**

### ★付款方式

合同服务期开始，供应商提供付款申请及发票后，5个工作日内支付合同总金额60%的合同款，服务期满并出具年度运维报告后，根据半年和合同到期后的二次考核平均分情况支付剩余合同款。**（说明：投标人应按招标文件3.3.4承诺函的格式及要求提供承诺函。）**

### 违约责任

一、甲乙双方应遵守并执行合同中的各项规定，保证合同的正常履行。

二、如因乙方工作人员在履行职务过程中出现影响甲方正常交易的情况，应当按照合同考核方式执行。由此而导致的甲方对任何第三方的法律责任等，乙方对此均应承担全部的赔偿责任。

三、甲方未按时付款，每逾期７个工作日的向乙方支付逾期未支付款金额千分之一的违约金。

### 最高限价

**★本项目最高限价为人民币60万元，投标人投标报价高于最高限价的，则其投标文件将按无效投标文件处理。**

## 其他要求

**一、★在评标过程中，评标委员会认为投标人投标报价明显低于其他通过符合性审查投标人的投标报价，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的，评标委员会应当要求其在合理的时间内提供书面说明，必要时提交相关证明材料。投标人提交的书面说明、相关证明材料（如涉及），应当加盖投标人（法定名称）电子签章，在评标委员会要求的时间内通过云平台进行递交，否则无效。如因断电、断网、系统故障或其他不可抗力等因素，导致系统无法使用的，由投标人按评标委员会的要求进行澄清或者说明。投标人不能证明其投标报价合理性的，评标委员会应当将其投标文件作为无效处理。**

**二、★为本项目提供的所有服务符合现行的强制性国家相关标准、行业标准。（说明：投标人应按招标文件3.3.4承诺函的格式及要求提供承诺函。）**